

# Desenvolvimento de metodologia e ferramenta de acompanhamento de efetividade do SAC

Maria Carolina Dias de Araújo Barros  
Julho, 2023

# Objetivo

A modernização da infraestrutura de conhecimento e da difusão de informações sobre as políticas públicas de defesa dos consumidores, tendo entre as suas atividades o desenvolvimento de ferramenta de acompanhamento da efetividade do Serviço de Atendimento do Consumidor e metodologia para implementação desta ferramenta, conforme parâmetros estabelecidos pelo artigo 15 do Decreto Federal 11.034/2022.



## ANDAMENTO

### **Pesquisa Exploratória**

Nessa fase foi realizada pesquisa na internet em sítios eletrônicos. Portais Governamentais, jurídicos, Consumerista e demais.

### **o que foi localizado?**

- Histórico e Evolução do SAC
- Dados de reclamação/consulta do SAC
- Características atuais do SAC
- Panorama da realidade do sac



## ANDAMENTO

### **Destaque**

Dados boletim do Consumidor.gov

Dados do Inmetro (anteriormente avaliava o SAC)

Dados obtidos no SEI (poucos)

### **Observação**

Além dos dados obtidos majoritariamente pelos sítios governamentais, pouquíssimo debate na internet sobre a ferramenta em si.

# ANDAMENTO

Portal	Nº Dados encontrados	Debate SAC	Debate art.15 Decreto 11.034/22
Portais Governamentais	13	13	0
Portais Jurídicos	8	3	5
Portais de Direito do Consumidor	7	6	1
Publicações	13	13	0
Demais sites	10	8	2



## DESAFIO

### **Ausência de dados**

A falta de dados concretos que possam embasar o presente estudo.

### **Escuta**

A falta de escuta do setor regulador e do SNDC, no que pertine ao debate para construção da ferramenta de efetividade.



## DESAFIO

### **Aproximação do setor de TI**

Para que possa avaliar a implantação de filtros no consumidor.gov e Proconsumidor.

### **Ausência de debate**

A falta de debate entre juristas e técnicos da área consumerista, tem sido um grande desafio.



## AUXÍLIO

### **Acesso a dados dos formulários**

Imprescindível o acesso aos formulários resposta encaminhadas às agências reguladoras e Associação/federação de fornecedores.

### **Acesso às audiências públicas**

Acesso ao debate que envolve audiências públicas realizadas nas datas de 14/07/2022, 19/07/2022, 21/07/2022 e 26/09/2022.





## AUXÍLIO

### **Ouvir Agências Reguladoras**

Oportunidade de consulta as Agências Reguladoras, no sentido que sejam apresentados dados reais que forneçam um panorama atual no cenário de cada setor que regulam, no que pertine ao SAC.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**

**SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**

**Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**

**Edital 02/2022 – Desenvolver estudos e procedimentos administrativos de sanção, modernização do SAC e dosimetria de multas com referências nacionais e internacionais**

**PRODUTO 1. Plano de trabalho e mapeamento dos posicionamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecedores e agências reguladoras**

**Consultora: Maria Carolina Dias de Araújo Barros**

**Contrato n. 00671/2023**

**2023**

## 1. SUMÁRIO

1- Sumário.....	2
2-Introdução.....	3
3-Objetivo.....	4
4-Justificativa.....	5
5-Metodologia.....	6
6- Mapeamento de dados e organização de informações disponibilizados pela SENACON..	8
7-Análise do contexto do debate da temática na sociedade.....	11
8-Cronograma de Execução.....	19
9-Considerações Finais.....	22
10-Referência Bibliográfica.....	23

## **2. INTRODUÇÃO**

O presente produto faz parte do projeto 914BRZ5018 - Direito do Consumidor na Sociedade do Conhecimento-Desenvolvimento de estudos e procedimentos administrativos de sanção, modernização do SAC e dosimetria de multas com referências nacionais e internacionais.

O presente estudo busca acompanhar o Decreto Federal nº11034/2022 que atualiza as normas de funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC no âmbito nacional, e busca através deste dar andamento ao que prescreve o artigo 15 que determina o desenvolvimento de metodologia e implementação de ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC.

Esse primeiro produto visa a apresentação de plano de trabalho para execução do projeto, buscando detalhar de forma objetiva as fases de cada produto a ser entregue bem como a indicação da metodologia adequada a ser aplicada nos produtos.

Também será apresentado o mapeamento de dados encontrados através de pesquisa exploratória e apresentados pela SENACON para alicerce aos estudos para construção de ferramenta a ser apresentada e a realização de análise da temática e seu contexto na sociedade.

### 3. OBJETIVO

**Geral:** a modernização da infraestrutura de conhecimento e da difusão de informações sobre as políticas públicas de defesa dos consumidores, tendo entre as suas atividades o desenvolvimento de ferramenta de acompanhamento da efetividade do Serviço de Atendimento do Consumidor e metodologia para implementação desta ferramenta, conforme parâmetros estabelecidos pelo artigo 15 do Decreto Federal 11.034/2022.

**Específico:**

No primeiro produto, indicar o plano de trabalho e a metodologia a ser aplicada durante o estudo, mapear e organizar dados e informações disponibilizadas pela SENACON acerca da temática e contextualizar o debate sobre o tema na sociedade.

Já no segundo produto, irá elaborar análise crítica ao Decreto Federal nº 11.034/2022, analisar a viabilidade de atendimento nas contribuições recebidas pela SENACON, verificar em outras legislações ferramentas de acompanhamento de efetividade, propor ferramenta de acompanhamento de efetividade do SAC e metodologia para aplicação.

O terceiro produto destina-se a apresentar a forma de implementação da ferramenta pelas empresas e administração pública,exibir indicadores para monitoramento e avaliação de resultados e expor o diálogo com a Lei geral de Proteção de dados.

Por fim, o último produto irá identificar o problema regulatório e os agentes econômicos, definir os objetivos a serem alcançados, descrever alternativas possíveis ao enfrentamento de eventuais problemas regulatórios e os possíveis impactos e aferir o impacto aos agentes e à administração.

#### **4. JUSTIFICATIVA**

O Serviço de Atendimento consumidor- SAC foi introduzido na dinâmica consumerista brasileira antes mesmo da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, no entanto a partir da promulgação deste e da regulamentação de tal serviço através do Decreto Federal nº6523/2008 é que o referido instrumento se torna obrigatório e passa a ter regras mínimas de funcionamento.

Dessa forma, os órgãos responsáveis pela proteção e defesa do consumidor na sociedade e a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor constatando a perda da eficiência do antigo regulamento, a partir de estudos e consulta a órgãos e integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor foram essenciais para embasar a construção do novo normativo o Decreto Federal nº 11.034/2022.

Buscando trazer efetividade ao Decreto o legislador trouxe o artigo 15, que prescreve o desenvolvimento de metodologia e implementação de ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC em coparticipação com as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços. Devendo ser levado em conta pela ferramenta a taxa de resolução de demandas, índice de reclamações no consumidor.gov e órgão regulador, grau de satisfação do cliente e quantidade de reclamações versus a quantidade de clientes ou unidades de produção.

Diante dessa perspectiva, fica clara a relevância do presente estudo, visto que faz-se necessário uma análise mais completa sobre os canais de atendimento possibilitando assim a construção de uma ferramenta que traga efetividade de fato ao funcionamento do SAC no cotidiano dos consumidores. Proporcionando a perspectiva de um atendimento com resolutividade e qualidade aos usuários, e conseqüentemente constituindo um padrão de atendimento a ser alcançado de forma geral pelos fornecedores.

## 5. METODOLOGIA

A importância da metodologia científica aplicada ao projeto destina-se a orientar a pesquisa e a garantir que a pesquisa seja planejada e realizada de maneira sistemática e organizada, evitando possível desvio do objetivo principal da pesquisa, fornecendo um processo lógico e estruturado na coleta, análise e interpretação dos dados. Garantindo a confiabilidade e validade da pesquisa, garantindo que os dados sejam coletados e analisados de maneira consistente e objetiva, evitando possíveis erros que venham afetar a precisão dos resultados.

O presente projeto está estruturado em quatro produtos, todos estes têm como pesquisa de base a análise de dados produzidos pela SENACON através do Grupo de Trabalho do SAC quando da etapa preliminar a elaboração do novo decreto, o estudo de tais dados possibilitará um panorama da realidade e necessidade do usuário do SAC quando da elaboração do projeto de lei que será traduzido na ferramenta a ser construída.

Ademais, é de extrema importância a definição do tipo de pesquisa a ser aplicado. O estudo terá em sua primeira fase a realização de pesquisa exploratória através dos dados fornecidos pela SENACON fruto da consulta realizada com órgãos, entidades reguladoras e integrantes do SNDC. Também será realizada a pesquisa exploratória em sítios da internet acerca do Decreto Federal nº 11.034/2022 e em especial o artigo 15 do mencionado Decreto que trata da ferramenta de acompanhamento de efetividade. Buscando através dessa etapa o levantamento de dados e informações, e conseqüentemente proximidade ao atual panorama dos Serviços de Atendimento ao Consumidor. Após essa fase, inicia-se a realização de pesquisa descritiva com o levantamento e análise de dados específicos coletados a partir da fase anterior, mediante técnicas especializadas.

Diante do cenário exposto, considerando que todo o estudo tem por base documentos e relatórios elaborados pela SENACON, resposta às consultas públicas realizada e pesquisa documental na internet, o presente projeto utilizará prioritariamente em seus produtos a técnica de análise documental, que através do estudo e pesquisa de documentos e registros existentes, extrairá dados para obter informações relevantes para fundamentação e construção da ferramenta objeto da pesquisa. A análise bibliográfica quando necessária, também será utilizada, buscando corroborar com a solução que será apresentada.

Com relação ao método de abordagem da pesquisa deve ser levado em conta à natureza, no presente caso serão aplicados os tipos qualitativa e quantitativa; a primeira visa uma abordagem de estudo a aspectos subjetivos dos fenômenos sociais e comportamento humano levando em conta o contexto social em que está inserido.

Portanto, numa pesquisa de cunho qualitativo, a interpretação do pesquisador apresenta uma importância fundamental. Afinal, não se trata apenas de um conjunto de informações fechadas cujo valor numérico é o único aspecto a ser levado em consideração, devido à própria natureza do fenômeno investigado.(p.30, ref2)

Quanto à natureza quantitativa se utiliza de técnicas estatísticas para quantificar dados e opiniões, prioriza os resultados numéricos dos estudos.

Portanto, definida a metodologia através da técnica e do método de abordagem a ser utilizado no presente estudo, garantindo que seja planejado e conduzido de maneira clara e objetiva.



## 6. MAPEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADOS PELA SENACON

Reconhecendo que os dados de uma pesquisa são elementos relevantes para que atinjam o papel no desenvolvimento do presente estudo. Assim, para fundamentação do referido estudo, já foram consultados artigos e trabalhos em portais jurídicos reconhecidos no cenário brasileiro, dados disponíveis em portais do governo federal, reportagem de noticiários, artigos de opinião em páginas eletrônica voltada para a temática do Direito do Consumidor.

Diante dos dados levantados até o presente momento, foi possível realizar o levantamento de literatura através da pesquisa bibliográfica encontrada, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Portal	Nº Dados encontrados	Debate SAC	Debate art.15 Decreto 11.034/22
Portais Governamentais	13	13	0
Portais Jurídicos	8	3	5
Portais de Direito do Consumidor	7	6	1
Publicações	13	13	0
Demais sites	10	8	2

Nesta fase foram localizados através de pesquisa exploratória na internet, cerca de 51 documentos relacionados a temática Serviço de atendimento ao Consumidor, separados de acordo com o portal de origem. Destes, após a devida catalogagem foram separados entre os tratam de forma geral sobre o SAC e os que trazem o debate sobre a ferramenta de efetividade prevista no artigo 15 do Decreto. Ressalto, que no processo de seleção foi estabelecido critério daquele que abordasse a temática objeto do presente estudo, estando incluído no rol geral aquele que não fazia qualquer menção ao artigo 15.

Além dos dados acima mencionado, para a criação do Decreto Federal nº 11.034/2022 foram realizados estudos prévios à norma através de Grupo de Trabalho, já com o texto da norma publicado no Diário Oficial, foi iniciado o debate acerca do artigo 15 do Decreto 11.034/2022 realizado através de audiências e consulta específica através de formulário eletrônico voltada para o debate da ferramenta de efetividade da norma através do SEI de nº08012.001481/2022-67. Dados estes que foram disponibilizados para consulta através da SENACON.

O formulário foi encaminhado para as Agências reguladoras, integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Associação de setores específicos de fornecedores com o objetivo de captar subsídios necessários para regulamentação do novo decreto.

Foram encaminhados formulários para fornecimento de subsídios para: Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL, Agência Nacional de Transportes Terrestres-ANTT, Comissão de Valores Mobiliários-CVM, Banco Central do Brasil-BACEN, Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC, Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL, Agência Nacional do Cinema-ANCINE, Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON/DF, Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor-MPCON, Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos Gerais-CONDEGE, Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor-FNECDC, Federação brasileira dos Bancos-FEBRABAN, Federação Brasileira de Telecomunicações-FEBRATEL, Associação Brasileira de Empresas Aéreas-ABEAR, Associação Brasileira de Mercado Imobiliário-ABMI, Associação Brasileira de Planos de Saúde-ABRAMGE, Associação Nacional de Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País-ANEPS, Associação Brasileira de Televisão por Assinatura-ABTA, Associação Brasileira de Supermercados-ABRAS, Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica-ABRADEE.

Desses vinte e um formulários encaminhados aos setores acima notificados, apenas a ANS, ABTA e a Associação Brasileira de Planos Odontológicos-Sinog apresentaram resposta por petição trazendo sugestões para implementação da ferramenta em discussão.

Através da consulta ao referido processo, foi efetuada a delimitação temporal com a organização cronológica e identificação dos dados relevantes ao estudo. Realizando em consequência a triagem das respostas encaminhadas entre as respostas realizadas por formulário e através de petição.

Destarte, destaco a importância do material disponibilizado pela SENACON, em virtude da consulta a referida documentação ser essencial para a construção da ferramenta objeto do presente estudo, visto que tais dados trazem a contribuição dos setores que vivenciam a realidade e o anseio do SAC em funcionamento. O próprio Decreto nº 11.034/2022 prescreve a necessidade de oitiva dos órgãos e entidades reguladoras, integrantes do SNDC e representantes de prestadores de serviços e relacionamento com consumidores.

Art. 15. À Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública competirá desenvolver a metodologia e implementar a ferramenta de acompanhamento da efetividade dos SAC, ouvidos os órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamento com consumidores.

No entanto, conforme mencionado pouquíssimas devolutivas, haja vista que a resposta das entidades consultadas foi realizada através de formulário eletrônico cujo acesso não consta no SEI disponibilizado à esta Consultora. Tal situação tem em muito dificultado o presente estudo, visto que tais dados são essenciais para construção da ferramenta proposta. Ressalto que este fato já foi reportado a SENACON para disponibilização de tais dados, bem como acesso ao teor de audiências realizadas com o SNDC sobre o debate da ferramenta conforme consta indicado no SEI.

Por fim, chama atenção que no SEI nº08012.001481/2022-67 apenas o SNDC é chamado para participar de audiência pública (ID:18446900,18446939,18457552 e 18457601), não sendo encaminhado em nenhum momento formulário para contribuição dos mesmos.

Em síntese, apesar da pesquisa exploratória atualmente se encontrar incompleta, esse primeiro passo de identificação e ordenação dos dados já pesquisados, bem como a ordenação por temática e cronologicamente auxilia eventuais consultas no decorrer do projeto. Ademais, o mapeamento realizado, refletirá o caminho adotado para construção da ferramenta que se espera no presente estudo, visto que irá fornecer o contexto e fundamentação para o produto final inclusive os subsídios necessários para escolha da metodologia a seguir.

## 7. ANÁLISE DO CONTEXTO DO DEBATE SOBRE O TEMA NA SOCIEDADE

No Brasil a primeira vez em que foi publicado endereço postal para futuras encomendas ocorreu apenas na década de 40 na revista Seleções de Reader's Digest. Tendo início como um canal de comunicação para pedidos de encomendas e até sugestões. No entanto, nos anos 60 é que esse panorama começa a modificar face ao movimento consumerista em que os consumidores passam a exigir informações. Dessa forma, nos anos 70 já é mais comum a publicação de endereços e telefones para atendimento, destaca-se para a Nestlé em 1978 por criar o departamento de economia doméstica com a intenção de prestar informações e em 1981 a Rhodia que foi a primeira a adotar o atendimento ao consumidor através da campanha "Você fala a Rhodia escuta."

**VALORIZAÇÃO DO CONSUMIDOR**  
Telefone ou escreva, - Caixa Postal n.º  
Agora, toda pessoa que compra um artigo têxtil com etiqueta de qualidade Rhodia poderá entrar em contato por telefone ou

por carta para expressar opiniões, sugestões, etc.  
Até hoje o consumidor só era ouvido sobre o que as empresas queriam saber através de pesquisa de mercado. Agora ele pode falar o que quiser como por exemplo:  
— Por que a indústria têxtil não faz uma roupa própria para trabalhar na cozinha?  
— Por que não fazem uma meia que não desfia?  
A Rhodia, tendo significativa presença na indústria têxtil, poderá levar as reivindicações à frente, concretizando as sugestões dadas.

Fonte: rodano.org

Se compararmos aos dias atuais, muitos foram os avanços do SAC na sociedade brasileira, fato este é que o mesmo vem sendo regulado desde 2008 através do Decreto Nº6523/, na tentativa de se obter um padrão mínimo para funcionamento ao usuário. O antigo normativo definiu por SAC o serviço de atendimento telefônico das empresas para resolução das demandas dos consumidores.

No entanto, com o passar dos anos e o avanço tecnológico, fez-se necessária a adequação aos novos moldes de sociedade que já não faz tanto uso do telefone e passa agora a fazer de smartphones e da internet. Assim, a nova lei para se adequar a realidade incluiu também outros meios de comunicação, e o SAC passa a ser compreendido como o atendimento aos consumidores através de diversos canais integrados da empresa.

Desse modo, a disponibilidade de canais digitais e outros meios de comunicação, permitindo o consumidor escolher o melhor meio de contato, torna mais cômodo e prático ao cliente, que passa a ter acesso ao fornecedor no dia, horário e meio que lhe convém.

Um outro ponto importante e que também reflete o contexto na sociedade é a insatisfação com os Serviços de Atendimento ao Consumidor, os dados do período de 2019 a 2022 da plataforma Consumidor.gov demonstram que reclamações envolvendo SAC esteve entre os mais altos índices dos principais problemas conforme os Boletins anuais respectivamente. Deixando claro o quanto o antigo modelo vinha se mostrando ineficiente face às necessidades do consumidor.

Principais Problemas	%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	9,8%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9,4%
Cobrança após cancelamento do serviço	8,4%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6,2%
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	5,7%

Fonte: Boletim Consumidor.gov-2019

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9,4%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	8,3%
Cobrança após cancelamento do serviço	7,2%
Negativa de cobertura total ou parcial / demora injustificada	6,5%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5,8%

Fonte: Boletim Consumidor.gov-2020

Problema	Quantidade	%
Problemas com Cobrança	660.952	37,1%
Problemas com Contrato	285.457	16,0%
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	241.819	13,6%
Problemas com SAC	240.631	13,5%
Problemas na Entrega de Produtos	114.551	6,4%
Demais Problemas	240.031	13,5%
<b>Total</b>	<b>1.783.441*</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Consumidor em números-2021

#### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

Problemas mais reclamados	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10,5%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	10,1%
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	6,7%
Cobrança após cancelamento do serviço	5,7%
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	5,5%

Fonte: Boletim Consumidor.gov-2022

Exposto o contexto acima, fica claro o cenário em que se encontrava o Serviço de Atendimento ao Consumidor e a necessidade de reformulação do formato ocasionaram o questionamento acerca da efetividade do SAC e a construção do atual normativo. A partir deste, houve a possibilidade de implementação de ferramentas tecnológicas no novo formato de atendimento ao consumidor e gerando o debate entre vários setores e vieses.

O primeiro debate repousa sobre o atendimento telefônico ao consumidor que deixa de ser ininterrupto e passa a ser não inferior a oito horas diárias.

A dispensa do atendimento telefônico ininterrupto tem gerado discussões sobre possível retrocesso, já que reduz a abrangência temporal de uma ferramenta com a qual o consumidor acostumou-se ao longo do tempo. De outro lado, o atendimento ininterrupto não faz sentido para muitos modelos de negócio que são prestados integralmente online, de modo que o decreto reflete a dinâmica social atual, especialmente considerando que o atendimento 24x7 continuará existindo — ainda que não via telefone. (NEUSTEIN et al.,2022)

E com o novo decreto, o que o consumidor ganha? O consumidor perde. Não

haverá mais a obrigação expressa de falar diretamente com o atendente no primeiro menu, sequer a obrigação de se falar com o atendente durante o período de 24 horas, pois este prazo foi reduzido para 8 horas, e o prazo de tempo que era uniforme de 60 segundos para o atendimento do setor regulado ficará a critério da definição de cada setor. (GREGORI;FRAGATA,2022)

Se por um lado o artigo 4º dispõe a respeito da disponibilidade do SAC durante 24 horas por dia, sete dias da semana, por outro, o artigo 5º estabelece como condição mínima de funcionamento, o horário de atendimento não inferior a 8 horas, com disponibilização de atendimento por humano. Verifica-se, assim, que o parâmetro não é compatível com o tempo de disponibilidade de oferta e aquisição do serviço. (GREGORI;FRAGATA,2022)

Ao estabelecer que o SAC garantirá tempestividade, segurança, privacidade e resolutividade no tratamento das demandas consumeristas, o Decreto nº 11.034/2022 buscou responder a essa nova realidade digital. O decreto enfatiza a disponibilidade de canais de atendimento e obriga o atendimento telefônico por atendente humano. Da mesma forma, observando o princípio de proteção efetiva, o Decreto nº 11.034/2022 dispõe que opções de cancelamento e reclamação devem constar do primeiro menu acessado pelo consumidor. (TIMM; RAFFOUL; CREMA, 2022)

Temos que avaliar se estamos preparados para essa transformação digital, sob o risco de deixar consumidores sem acesso. Ninguém é contrário ao avanço, o natural é que o consumidor migre para o atendimento que mais lhe convém. Mas qual é o avanço em tornar o atendimento telefônico exceção e reduzir os serviços do SAC? (MORISHITA, 2020)

Um outro ponto de vista que também tem gerado debate é que o novo decreto reconhece a realidade dos negócios, e conseqüentemente deixa liberdade ao fornecedor para escolher o meio principal de atendimento de acordo com o funcionamento de mercado da empresa e ao público que se destina.

“O decreto reconhece a realidade dos diferentes modelos de negócio e o consumidor *omnichannel*, permitindo aos fornecedores adequarem os canais de atendimento para que melhor atendam ao público específico.” (NEUSTEIN et al., 2022)

Oportuna seria a atualização do decreto do SAC para atender as inovações tecnológicas, ampliando os meios de comunicação. Hoje existem inúmeros outros canais de atendimento ao consumidor, além do telefone. Os procedimentos então definidos deveriam ser mantidos, pois almejam proteger os consumidores e são uniformes. O novo decreto é um retrocesso, deixou de avançar nos direitos fundamentais já conquistados, e privilegia o interesse do mercado regulado em detrimento do consumidor. (GREGORI;FRAGATA,2022)

Também é possível observar no debate a celeuma trazida pelo artigo 15 do Decreto Federal 11.034/2022 no que pertine a ferramenta de acompanhamento de efetividade a ser desenvolvida pela SENACON.

“Ainda que seja um dos fatores que serão considerados para medição da efetividade dos canais de atendimento ao consumidor, a resolução de demandas não será a única. A mudança da abordagem do decreto (que dispõe sobre "tratamento de demandas" no capítulo V e não em "resolução de demandas", como no decreto anterior) sugere que deva ser feita análise mais completa sobre os canais de atendimento (para além da resolução de demandas) para verificar a sua real efetividade, o que somente poderá ser confirmado após a sua vigência.”(NEUSTEIN et al.,2022)

Um aspecto muito importante repousa no fato de a Senacon ser a responsável pela criação da metodologia de avaliação da efetividade dos SACs considerando, nos termos do artigo 15, entre outros fatores, a quantidade de reclamações referentes ao SAC em face da quantidade de clientes ou unidade de produção. Esse, efetivamente, é um critério inadequado para a métrica da defesa do consumidor, pois uma reclamação em face de empresa de qualquer um dos serviços regulados pode, por exemplo, representar lucro ou prática abusivos, considerada a prestação do serviço em escala, ainda que irrisório o número de reclamações, sendo certo que cada um dos reclamos do consumidor deve ser igualmente considerado. (GREGORI;FRAGATA,2022)

O Decreto 11.034/2022 acerta ao trabalhar com uma correta estrutura de incentivos no sentido de buscar atacar, no seu artigo 15, o tratamento das causas raiz dos problemas que causam dor de cabeça aos consumidores, permitindo a criação de um indicador cuja publicidade tornará o mercado mais competitivo e com menos falhas (assimetrias informacionais).Ao prestigiar a resolutividade, vai no caminho correto de buscar evitar o excesso de judicialização de demandas consumeristas, dando efetividade à proteção do consumidor.(TIMM; RAFFOUL;CREMA,2022)

A regulamentação relativa à efetividade do SAC, tendo em vista as circunstâncias até aqui expostas, é um ponto que deve ser tratado com muita atenção, dedicação e estratégia por parte das empresas. Isso porque a efetividade não dependerá somente da disponibilização de canais de comunicação. Como visto, deve haver a integração desses canais e, aliado a isso, esses canais devem gerar no consumidor uma experiência satisfatória com relação ao atendimento e com relação à resolução, isso não significa que todas as demandas devem ter resolução favorável ao consumidor, mas sim que à demanda deve ser dada uma resolução efetiva, transparente e em tempo razoável, visando, inclusive, a redução da quantidade de reclamações referentes ao SAC, especialmente aquelas realizadas perante órgãos de defesa do consumidor, Procon; Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor; sítio eletrônico do consumidor.gov.br; entre outros, e órgão ou entidade reguladora setorial.(BRITO,2022)

Inclusive o debate acerca do art. 15 do Decreto Federal 11.034/2022 vem desde a fase de minuta do normativo, conforme é possível observar no posicionamento abaixo apresentado pela Brasscom:



O art.15 da minuta de Decreto determina que a Senacon deverá desenvolver e implementar ferramenta de acompanhamento de efetividade dos SACs tendo em vista que o Decreto proposto é específico para setores regulados, a Brasscom entende que a criação de métricas no âmbito do sistema de defesa do consumidor que sejam independentes da atuação dos órgãos setoriais poderá representar uma cumulação de atribuições, criando o risco de conflito entre indicadores. No caso das operadoras de serviços de telecomunicações, a Anatel já realiza o acompanhamento das reclamações por meio da ferramenta Anatel Consumidor, que pode ser acessada via página da internet ou APP. O Índice de Reclamação (IR) está previsto na Resolução nº717, de 2019, pela qual a autarquia aprovou o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações-RQUAL. Conforme dicção do art.1º do Anexo I da mencionada resolução o regulamento tem por objetivo estabelecer mecanismos de gestão da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado(telefonia fixa), do Serviço Móvel Pessoal(telefonia Celular), do Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga) e dos serviços de Televisão por Assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição da qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação de tais serviços aos consumidores. (BRASSCOM,2021)

Destaco ainda a opinião de Morishita(2023) especialista do ramo consumerista acerca do novo Decreto, que reforça que o avanço das tecnologias e do **atendimento digital** é uma realidade, mas enfatiza a importância das empresas conhecerem as vulnerabilidades dos consumidores para estruturar medidas que garantam a resolutividade.

Diante de todo o exposto, verifica-se o quanto o debate é amplo e envolve várias perspectivas e interpretações, tornado a discussão bastante positiva possibilitando um olhar amplo sobre a realidade do SAC.

Ademais, merece destaque o posicionamento trazido pelas entidades quando da consulta realizada através de formulário eletrônico pela SENACON no SEI nº nº08012.001481/2022-67.

Essa multiplicidade de regras e guichês de tratamento de reclamações, tão particular ao setor de telecomunicações, impõe às Prestadoras, como premissa inicial das contribuições à construção da ferramenta de efetividade, que a avaliação de efetividade se dê entre as empresas de um mesmo Setor regulado, de modo a permitir que haja comparabilidade entre o desempenho das empresas de cada Outra premissa considerada é que, para a comparação entre setores econômicos distintos, é necessário ponderar também variáveis que oscilam e diferem muito entre os vários segmentos econômicos, como níveis de utilização/penetração dos serviços prestados e os perfis de consumidores, bastante distintos entre todos, de forma a gerar resultados úteis e equânimes para conhecimento do público em geral, bem como a garantia de autonomia dos consumidores avaliarem as empresas por segmento, direcionando a pesquisa para aquele setor que lhe interessa no momento. Ainda, a produção de índices separados por setor econômico ou

segmento de serviços permitirá a comparação dentro do próprio setor regulado, prática realizada por agências Nacionais e internacionais.(ABTA,2022)

Outro fator que merece o devido alerta na construção da ferramenta de efetividade está relacionado a ponto que já foi objeto de contribuição do Setor de Telecomunicações quando do processo de construção do novo Decreto do SAC: com efeito, há um significativo volume de consumidores que recorre a mais de um canal para reclamar a mesma demanda independente, muitas vezes, do transcurso do prazo para tratamento no canal inicialmente acionado. Portanto, o regramento disposto no artigo 15 do atual Decreto, que prevê o uso simultâneo dos índices das Agências reguladoras, dos Procons, do Sindec e da Plataforma consumidor.gov.br, certamente gerará distorções na volumetria.(ABTA,2022)

A Associação Brasileira de Planos Odontológicos-Sinog (2022) em sua resposta, considerando a necessidade de regulamentação do artigo 15 do novo Decreto que a composição dos indicadores atinentes deve considerar os seguintes pontos:As Operadoras devem acompanhar os atendimentos e demandas pelo SAC com o objetivo de sempre agilizar o retorno ao seu Beneficiário, evitando abertura de NIP.Deverá ser composto para que as demandas de SAC sejam resolvidas pelo SAC, e não havendo resolutividade passaria ao âmbito do órgão regulador.Os indicadores devem ser formados por: Índice de serviço - 80/30, Prazo de resposta de 7 dias corridos e por Pesquisa de Satisfação ao Cliente.O Grau de Satisfação do Consumidor; quantidade de reclamações; taxa de resolução de demandas; índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor; índice de reclamações no Órgão ou na Entidade Reguladora Setorial (ANS).A composição dos indicadores deve considerar a quantidade de reclamações referentes ao SAC, ponderada pela quantidade de clientes.Nível de Serviço, NPS, CSAT.O Nível de Satisfação e Resolutividade.O Índice de reclamações no Órgão ou na Entidade Reguladora Setorial e grau de Satisfação do Consumidor. Tempo Médio de Resposta.

Assim, se na norma anterior o SAC foi regulamentado apenas sob a ótica do atendimento telefônico, as inovações tecnológicas trazidas pelo mercado refletem o novo Decreto, mostrando a importância dessa legislação que pode de certa forma ampliar os instrumentos de proteção ao consumidor.

Destaco ainda, a importância da ferramenta de efetividade levar em consideração os consumidores vulneráveis,visto que as novas tecnologias acabam se tornando barreiras para os consumidores que não tem tanta habilidade com as novas ferramentas digitais. Por fim, espero que o debate trazido acerca da temática envolvendo o novo Decreto de

normatização do SAC e a ferramenta de acompanhamento de efetividade do SAC, fruto do diálogo com os atores envolvidos no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor- SNDC, Agências reguladora, representantes dos mais diversos setores e a sociedade, por meio de audiências públicas e consulta seja o combustível para a construção da efetividade esperada no



## 8. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Objetivos Específico	Atividades	Prazo	Indicadores
Plano de trabalho e mapeamento dos posicionamentos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecedores e agências reguladoras	<p><b>Atividade 1.1:</b> Definir e apresentar a metodologia de trabalho.</p> <p><b>Atividade 1.2:</b> Mapear e organizar dados e informações disponibilizados pela Senacon sobre o tema.</p> <p><b>Atividade 1.3:</b> Realizar análise do contexto do debate sobre o tema na sociedade.</p>	09/07/2023	
Proposta de ferramenta	<p><b>Atividade 2.1:</b> Elaborar análise crítica a respeito do Decreto nº 11.034, de 2022</p> <p><b>Atividade 2.2:</b> Analisar se as contribuições recebidas pela Senacon podem ser atendidas</p> <p><b>Atividade 2.3:</b> Verificar ferramentas de acompanhamento de efetividade em outras legislações nacionais e estrangeiras</p> <p><b>Atividade 2.4:</b> Propor ferramenta de acompanhamento da efetividade do SAC</p>	29/07/2023	

	<p><b>Atividade 2.5:</b> Propor metodologia para implementação</p>		
Metodologia de implementação	<p><b>Atividade 3.1:</b> Apresentar forma de implementação pelas empresas</p> <p><b>Atividade 3.2:</b> Apresentar forma de implementação pela Administração Pública</p> <p><b>Atividade 3.3:</b> Apresentar indicadores para monitoramento e avaliação dos resultados</p> <p><b>Atividade 3.4:</b> Apresentar diálogo com a Lei Geral de Proteção de Dados</p>	08/08/2023	
Subsídios para Análise de Impacto Regulatório da proposta	<p><b>Atividade 4.1:</b> Identificação do problema regulatório</p> <p><b>Atividade 4.2:</b> Identificação dos agentes econômicos</p> <p><b>Atividade 4.3:</b> Definição dos objetivos a serem alcançados;</p> <p><b>Atividade 4.4:</b> Descrição das alternativas possíveis ao enfrentamento do problema regulatório identificado, consideradas as opções de não ação, de soluções normativas e de, sempre que possível, soluções não normativas;</p>	28/08/2023	

	<p><b>Atividade 4.5:</b> Exposição dos possíveis impactos das alternativas identificadas, inclusive quanto aos seus custos regulatórios;</p> <p><b>Atividade 4.6:</b> Aferição do impacto econômico aos agentes e à administração</p>		
--	---	--	--

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, espero ter apresentado através do presente plano de trabalho a metodologia e o mapeamento dos dados localizados até o presente momento, visando trazer a perspectiva e linha de trabalho do presente estudo.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor, foi algo que teve início a partir dos anos 80 no Brasil, no entanto passou por diversas transformações de caixa postal até ao atual formato omnichannel.

Da pesquisa realizada, apesar da maioria tratar do debate geral em torno do Decreto 11.034/2022, observa-se que é pouquíssimo o enfoque acerca da ferramenta de efetividade prevista no artigo 15.

Ademais, reitero a importância do acesso aos dados obtidos através de consulta realizada pela SENACON, visto que são essenciais para a entrega do melhor produto. A oitiva dos órgão e entidades reguladoras, integrantes do SNDC e representantes de prestadores de serviços e relacionamento com consumidores são essenciais nesta fase, uma vez que irão mostrar a realidade vivida pelos fornecedores e consumidores.

Esse levantamento irá possibilitar a percepção dos anseios e dificuldades dos usuários do SAC, permitindo que a ferramenta possa adequar os parâmetros já indicados no Decreto Federal a métricas reais e consequentemente permitindo apurar de fato a efetividade como esperado.

## 10.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

1-ATENDIMENTO TELEFÔNICO AINDA É O MAIS ACOLHEDOR. Consumidor Moderno,2023. Disponível em: <<https://consumidormoderno.com.br/2023/05/04/atendimento-telefonico-sac/>> Acessado em 30/06/2023.

2-Boletim 2020 Consumidor.gov.br. Gov.br,2020. Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim-consumidor-gov-2020\\_v3-sem-logo.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim-consumidor-gov-2020_v3-sem-logo.pdf)> Acesso em:24/06/2023.

3- BRITO,João.Novo Decreto do SAC: a integração dos canais e a efetividade como ponto de atenção pelas empresas. Migalhas, Abril,2022. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/363601/novo-decreto-do-sac-a-integracao-dos-canais>> . Acessado em: 23/06/2023

4- CARVALHO, Luis Osete Ribeiro.DUARTE, Francisco Ricardo.MENEZES,Afonso Henrique Novaes. SOUZA, Tito Eugênio Santos. Metodologia Científica: teoria e aplicação a distância. 1ª edição.ed. Petrolina:2019. Disponível em: <[Acessado em: 21/06/2023](https://portais.univasf.edu.br/dacc/noticias/livro-univasf/disponibilizacao-do-livro-metodologia-cientifica-teoria-e-aplicacao-na-educacao-a-distancia#:~:text=de%20pesquisa%20cient%20C3%ADfica.-,%E2%80%9CMetodologia%20Cient%20C3%ADfica%3A%20Teoria%20e%20Aplic%20C3%A7%20C3%A3o%20na%20Educa%20C3%A7%20C3%A3o%20a%20Dist%20C3%A2ncia%20E2%80%9D.nove%20cap%20C3%ADtulos%20C%20relacionados%20ao%20tema.> .</a></p></div><div data-bbox=)

5- Consumidor em Números. Gov.br,2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-em-numeros-2021-3-3-milhoes-de-reclamacoes-foram-registradas-em-todo-o-pais/consumidor-em-numeros-2021.pdf>> . Acessado em:22/06/2023.

6- Consumidor.gov.br Boletim 2019. Ministério da Justiça,2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-em-numeros-2021-3-3-milhoes-de-reclamacoes-foram-registradas-em-todo-o-pais/consumidor-em-numeros-2021.pdf>> . Acessado em:24/06/2023.



7- Consumidor.gov.br Boletim 2022. Ministério da Justiça,2022. Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim\\_consumidor-gov-br\\_2022\\_v6.pdf/view](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf/view)> . Acesso em:24/06/2023.

8-Contribuições à consulta pública da minuta de Decreto sobre SAC- SENACON, Ministério da Justiça.BRASSCOM, Março,2021. Disponível em: <https://brasscom.org.br/pdfs/contribuicoes-a-consulta-publica-da-minuta-de-decreto-sobre-sac-senacon-ministerio-da-justica/> . Acessado em 22/06/2023.

9-GREGORI,Maria e FRAGATA,Mariângela.O novo decreto de regulamentação dos SACs. Consultor Jurídico, Abril,2022. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-abr-10/gregori-fragata-decreto-regulamentacao-sacs>>. Acesso em: 26/06/2023

10-NEUSTEIN, Fernando, FERREIRA, Caroline e GODOY Ligia. Novo Decreto do SAC inova em relação ao atendimento ao consumidor. Consultor Jurídico, Maio,2022. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-mai-10/opiniao-decreto-sac-inova-relacao-atendimento>>. Acessado em: 24/06/2023.

11- Queixas contra SACs crescem 66,6%. Governo Federal estuda providências. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, 2020. Disponível em: <<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/queixas-contrasacs-cresceram-666-este-ano-governo-federal-estuda-providencias>>. Acessado em 27/06/2023.

12-TIMM, Luciano, RAFFOUL,Jacqueline e CREMA, Hugo. O novo SAC (serviço de atendimento ao consumidor). Consultor Jurídico, Abril, 2022. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-abr-07/timm-raffoul-crema-sac>> Acessado em: 26/06/2023

13-VOCÊ FALA A RHODIA ESCUTA(NOVEMBRO 1981). Associação Ródano,2020. Disponível em:<<http://rodano.org.br/voce-fala-a-rhodia-escuta-novembro-1981/>> Acesso em 23/06/2023